

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank islam atau selanjutnya disebut Bank syariah, adalah Bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank islam atau disebut Bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan/ perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al- Qur'an dan Hadist Nabi SAW atau dengan kata lain, Bank islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalulintas pembiayaan serta peredaran uang yang pengopersiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam Antonio dan perwataatmadja membedakan menjadi dua bagian pengertian, yaitu Bank islam dan Bank yang beroperasi dengan prinsip syariah islam. Bank islam adalah Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah islam. bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadist. Sementara bank yang beroperasi sesuai prinsip syari'ah islam adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syari'ah islam. Dalam tata cara bermuamalat itu dijahui praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan invetasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.

1. Bank adalah lembaga perantara keuangan atau biasa disebut financial intermediary. Artinya, lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan

dengan masalah uang. Usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan alat kelancaran terjadinya perdagangan yang utama. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas, antara lain. Memindahkan uang

2. Menerima dan membayar kembali uang dalam rekening Koran
3. Mendiskonto surat wesel, surat order maupun surat berharga lainnya
4. Membeli dan menjual surat-surat berharga
5. Membeli dan menjual cek, surat wesel, kertas dagang
6. Member jaminan bank

Untuk menghindari pengoperasian bank dengan system bunga, islam memperkenalkan prinsip mua'malah islam dengan kata lain, Bank syari'ah lahir sebagai solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dan riba. Kerinduan umat islam melepaskan diri dari riba telah mendapatkan jawaban dengan lahir bank islam. Bank islam lahir di Indonesia, yang gencarnya, sekitar pada tahun 90-an atau tepatnya setelah ada Undang-undang No. 7 tahun 1992, yang direvisikan dengan Undang-undang perbankan No. 10 tahun 1998, dalam bentuk sebuah bank yang beroperasinya dengan system bagi hasil atau bank syari'ah.¹

b. Dasar Hukum Bank Syariah

Undang-Undang No 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 7 tahun 1992 tentang Perbankan pasal 1 ayat 3 menetapkan bahwa salah satu bentuk usaha bank adalah menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan

¹Zulkifli Rusby "Manajemen Bank Syariah" h.1

lain berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Pokok-pokok ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat antara lain:

1. Kegiatan usaha dan produk-produk bank berdasarkan prinsip syariah
2. Pembentukan dan tugas Dewan Pengawas Syariah
3. Persyaratan bagi pembukaan kantor cabang yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional untuk melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

Pasal ini merupakan revisi terhadap masalah yang sama pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan pasal 6 huruf yang menetapkan bahwa salah satu bentuk usaha bank umum adalah menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan pemerintah. Perubahan tersebut pada dasarnya menyangkut 3 hal, yaitu:

1. Istilah prinsip bagi hasil diganti dengan prinsip syariah meskipun esensinya tidak berbeda.
2. Ketentuan rinci semula ditetapkan dengan peraturan pemerintah kemudian diganti dengan ketentuan Bank Indonesia.
3. Undang-Undang yang lama hanya menyebutkan prinsip bagi hasil dalam penyediaan dana saja, sedangkan Undang-Undang yang baru menyebutkan prinsip bagi hasil dalam hal penyediaan dana dan juga dalam kegiatan lain. Kegiatan lain bisa diterjemahkan dalam banyak hal yang mencakup penghimpunan dan penggunaan dana.

c. Produk Bank Syariah

Bank syariah memiliki peran sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara unit-unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana (*surplus units*). Kedudukan bank syariah sebagai perantara dapat diwujudkan dalam kegiatannya yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali untuk masyarakat melalui berbagai produk yang ditawarkannya.²

Pada dasarnya produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu :

1. Penyaluran Dana (*Financing*)

Pembiayaan tau financing adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang direncanakan. Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam 3 kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya yaitu pembiayaan dengan prinsip jual beli, prinsip sewa, dan prinsip bagi hasil.³

a. Pembiayaan dengan prinsip jual beli (Ba'i)

Pembiayaan dengan prinsip jual beli ditujukan untuk memiliki barang, yaitu keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harta atas barang atau jasa yang dijual. Barang yang diperjual belikan dapat berupa barang

² Maria Ulfa, *Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah (Studi Kasus di Kampung Adi Jaya Kecamatan Tebanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah)* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro, 2018, h.33-34

konsumtif maupun produktif.⁴ Adapun produk perbankan syariah dengan prinsip jual beli adalah sebagai berikut :

1. Pembiayaan *Murabahah*

Murabahah yang berasal dari kata Ribhu (keuntungan) adalah transaksi jual beli dimana bank menyebutkan jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (*Margin*). Dalam *murabahah*, penyerahan barang dilakukan setelah akad dan pembayaran dapat dilakukan secara cicilan.⁵

Dapat dijelaskan bahwa *murabahah* adalah akad jual beli barang dengan harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Penjual harus memberitahu harga produk yang dia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya.

2. Pembiayaan *Salam*

Salam secara etimologi artinya pendahuluan, secara muamalah berarti penjualan suatu barang yang disebutkan sifat-sifatnya sebagai persyaratan jual beli dan barang yang dibeli masih tanggungan penjual, dimana syaratnya adalah mendahulukan pembayaran pada waktu akad dan penyerahan dilakukan setelahnya.⁶ Disini bank bertindak sebagai pembeli dan nasabah sebagai penjual.

⁴ *Ibid*, h.34

⁵ *Ibid*,h.34

⁶ *Ibid*, h.35

Dapat dijelaskan *salam* adalah pembiayaan jual beli dimana pembeli memberikan uang terlebih dahulu terhadap barang yang dibeli yang telah disebutkan spesifikasinya dengan penyerahan kemudian.

3. Pembiayaan *Istishna'*

Produk *istishna'* menyerupai produk *salam*, tapi dalam *istishna'* pembayaran dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali pembayaran. *Istishna'* adalah pembiayaan jual beli yang dilakukan penjual dan pembeli dimana penjual membuat barang yang dipesan oleh pembeli tetapi pembayarannya dapat dicicil. Ketentuan umum pembiayaan *istishna'* adalah spesifikasi barang pesanan harus jelas seperti jenis, macam ukuran, mutu dan jumlah. Harga jual yang telah disepakati dicantumkan dalam akad *istishna'* dan tidak berubah selama berlakunya akad.

b. Pembiayaan dengan prinsip sewa

Aplikasi perbankan pembiayaan dengan prinsip sewa atau disebut juga dengan *al ijarah al muntahiya bit tamlik (IMBT)* adalah sejenis perpaduan antara kontrak jual beli sewa atau akad sewa yang diakhiri dengan kepemilikan barang ditangan penyewa. *Ijarah* adalah perjanjian sewa yang memberikan kepada penyewa untuk memanfaatkan barang yang akan disewa dengan imbalan uang sewa sesuai dengan persetujuan dan setelah masa sewanya berakhir, maka barang dikembalikan kepada pemilik, namun penyewa juga dapat memiliki barang yang disewa dengan pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang dari pihak bank oleh pihak lain.

c. Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil

Produk bank dengan prinsip bagi hasil dapat berupa sebagai berikut :

1. Pembiayaan Musyarakah

Musyarakah adalah akad kerja sama antara dua orang pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai kesepakatan.

2. Pembiayaan *Mudharabah*

Mudharabah adalah bentuk kerja sama antara dua pihak atau lebih dimana pemilik modal (*shahibul maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Bank ini menegaskan kerja sama dalam paduan kontribusi 100% modal kas dari shahibul maal dan keahlian dari mudharib. Apabila terjadi kerugian maka yang menanggung seluruh kerugian adalah pihak pemilik modal, kecuali kerugian terjadi karena kelalaian pihak yang menjalankan usaha. Apabila usaha tersebut mendapat keuntungan, maka dibagi sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

d. Fungsi dan Ciri-ciri Bank Syariah

1. Fungsi Bank Syariah

a) Manajer Investasi

Bank syariah merupakan manajer investasi dari pemilik dana yang dihimpun, karena besar-kecilnya pendapatan (bagi hasil) yang diterima oleh pemilik dana yang dihimpun sangat tergantung pada keahlian, kehati-hatian, dan profesionalisme dari bank syariah. Bank syariah bisa

melakukan fungsi ini berdasarkan kontrak Mudharabah. Bank (di dalam kapasitasnya sebagai seorang Mudharib yaitu seseorang yang melakukan investasi dana-dana pihak lain).

b) Investor

Bank syariah menginvestasikan dana yang disimpan pada bank tersebut (dana pemilik bank maupun dana rekening investasi) dengan jenis dan pola investasi yang sesuai dengan Syariah Investasi yang sesuai dengan syariah tersebut meliputi akad Mudrabahah, sewa-menyewa, musyarakah, akad Mudharabah, akad Salam atau Istisna, pembentukan perusahaan, dll.

c) Jasa Keuangan

Dalam menjalankan fungsi ini, bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional, seperti memberikan pelayanan kliring, transfer, inkaso, pembayaran gaji dan sebagainya. Hal ini dapat dilakukan asalkan tidak melanggar prinsip prinsip syariah.

2. Ciri-ciri Bank Syariah

- Bagi hasil keuntungan disepakati pada waktu akad perjanjian, diwujudkan dalam bentuk persentase yang besarnya tidak kaku/bebas melakukan tawar menawar dalam batas wajar.
- Penggunaan persentase tetap dalam pembayaran dihindarkan karena persentase tetap bersifat melekat pada sisa hutang meskipun batas waktu perjanjian telah berakhir.

- Dalam kontrak pembiayaan tidak menetapkan perhitungan berdasarkan nominal pembiayaan yang ditetapkan dimuka (*fixed return*) karena untung rugi suatu proyek baru diketahui setelah proyek selesai.
- Ada dewan pengawas syariah yang mengawasi operasional bank dari sudut syariah.

e. Prinsip Dasar Bank Syariah

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, perbankan syariah memiliki prinsip dasar yang harus dipatuhi. Hal ini dikarenakan bahwa perbankan syariah menjalankan kegiatan syariahnya harus dijalankan oleh beberapa unsur yang diikat dalam prinsip dasar. Unsur –unsur tersebut meliputi unsur kesesuaian dengan syariah islam dan unsur legalitas operasi sebagai lembaga keuangan.

Prinsip –prinsip tersebut telah menjadi landasan yang kuat bagi pengelola perbankan syariah. Adapun prinsip dasar dalam perbankan syariah tersebut antara lain :

1. Larangan terhadap transaksi yang mengandung Barang atau Jasa yang diharamkan.
2. Larangan terhadap Transaksi yang Diharamkan Sistem dan Prosedur Perolehan Keuntungannya.

1) Larangan terhadap Transaksi yang Mengandung Barang atau Jasa yang Diharamkan

Larangan terhadap transaksi yang mengandung barang atau jasa yang diharamkan sering dikaitkan dengan prinsip muamalah yang ketiga, yaitu

keharusan menghindar dari kemudharatan. Alquran dan Sunah Nabi Muhammad SAW, sebagai sumber hukum dalam menentukan keharaman suatu barang atau jasa, menyatakan secara khusus berbagai jenis bahan yang dinyatakan haram untuk dimakan, diminum dan dipakai oleh seorang muslim.

Bagi industri perbankan syariah, pelarangan terhadap transaksi yang haram zatnya tersebut diwujudkan dalam bentuk larangan memberikan pembiayaan yang terkait dengan aktivitas pengadaan jasa, produksi makanan, minuman, dan bahan konsumsi lain yang diharamkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Dalam pemberian pembiayaan, bank syariah dituntut untuk selalu memastikan kehalalan jenis usaha yang dibantu pembiayaannya oleh bank syariah. Dengan demikian, pada suatu bank syariah tidak akan ditemui adanya pembiayaan untuk usaha yang bergerak di bidang peternakan babi, minuman keras, ataupun bisnis pornografi dan lainnya yang diharamkan.⁷

2) Larangan terhadap Transaksi yang Diharamkan Sistem dan Prosedur Perolehan Keuntungannya.

Selain melarang transaksi yang haram zatnya, agama islam juga melarang transaksi yang diharamkan sistem dan prosedur perolehan keuntungannya. Beberapa hal yang masuk kategori transaksi yang diharamkan karena sistem dan prosedur perolehan keuntungannya tersebut adalah:

- Tadlis, Transaksi yang mengandung hal pokok yang tidak diketahui oleh salah satu pihak.

⁷Adrianto & M. Anang Firmansyah “*Manajemen Bank Syariah*” h.31

- Gharar, Transaksi gharar memiliki kemiripan dengan tadlis. Dalam tadlis, ketiadaan informasi terjadi pada salah satu pihak, sedangkan dalam gharar ketiadaan informasi terjadi pada kedua belah pihak yang bertransaksi jual beli.
- Bai' Ikhtikar, Bai' Ikhtikar merupakan bentuk lain dari transaksi jual beli yang dilarang oleh syariah islam. Ikhtikar adalah mengupayakan adanya kelangkaan barang dengan cara menimbun. Dengan demikian, penjual akan memperoleh keuntungan yang besar karena dapat menjual dengan harga yang jauh lebih tinggi dibanding harga sebelum kelangkaan terjadi.
- Maysir, Ulama dan Fuqaha mendefinisikan maysir sebagai suatu permainan di mana satu pihak akan memperoleh keuntungan sementara pihak lainnya akan menderita kerugian.
- Riba, Adalah tambahan yang disyaratkan dalam transaksi bisnis tanpa adanya padanan (iwad) yang dibenarkan syariah atas penambahan tersebut. Adapun penjelasan tentang riba akan dijelaskan dalam bab berikutnya.⁸

2 Teori Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Pegawai yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan

⁸*Ibid*, h.32

kepuasan kepada nasabah itu berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum nasabahnya menyampaikan keinginannya. Disamping itu, sikap ramah tamah dari pelayanan atau karyawan juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Untuk mencapai tingkat pelayanan yang baik setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya penampilan yang baik dan menarik, sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam melayani, tidak merasa tinggi hati karena dibutuhkan, menguasai pekerjaannya dengan baik, mampu berkomunikasi dengan baik serta bisa memahami bahasa syarat nasabah dan memiliki kemampuan menangani kebutuhan nasabahnya.

Menurut Kotler dan Sampara Lukman, pelayanan adalah setidaknya kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya, Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan nasabah kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima.⁹

b. Dasar-Dasar Pelayanan

- 1) Memusatkan perhatian terhadap pelanggan dilakukan dengan cara :
 - a) Mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dibicarakan pelanggan dan jangan sekali-kali memotong pembicaraannya.
 - b) Memperhatikan sikap tubuh, bertindak secara tenang dan rileks.

⁹ Philip Kotler, *Op. Cit.* h.78.

- c) Menatap mata pelanggan pada saat berbicara dan tersenyum.
 - d) Memperhatikan ekspresi wajah dan selalu tampil senyum.
- 2) Memberikan pelayanan yang efisien dilakukan dengan cara :
- a) Segera melayani pelanggan berikutnya apabila telah selesai dengan pelanggan yang satu.
 - b) Menggunakan waktu seakurat mungkin.
 - c) Berbicara seperlunya dengan pelanggan.
 - d) Merencanakan apa yang selanjutnya akan dilakukan.
 - e) Menindaklanjuti pelayanan sampai tuntas.
- 3) Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan dilakukan dengan cara :
- a) Mendengarkan apa yang disampaikan pelanggan tanpa memotong pembicaraannya.
 - b) Menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan.
 - c) Selalu berusaha menyelesaikan masalah dengan bijak.

Setiap pegawai di perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka setiap pegawai harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Faktor keberhasilan pelayanan yang lebih utama adalah sumber daya manusia, sistem, dan teknologi terpadu. Apabila pelayanannya tidak optimal, maka pihak bank akan sulit untuk mempertahankan nasabahnya. Pelayanan nasabah bukan hanya sekedar bermaksud melayani tetapi juga merupakan upaya untuk

membangunsuatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan nasabah yang baik merupakan bisnis inti bank (*core business*).¹⁰

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Faktor-faktor penentu *service quality* yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah *Servqual* yaitu *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

1) Berwujud (*tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan serta sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik contohnya : gedung, gudang, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya, dan lain-lain.

2) Keandalan (*realibility*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3) Ketanggapan (*responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi

¹⁰ Soniya Fransiska, “Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Curup”, Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Curup, 2019, h. 28-29

yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4) Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5) Empaty (*empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.¹¹

d. Dasar-dasar Etika dalam Pelayanan

Semua pihak harus bisa bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas baik, maka karyawan bank syariah harus memiliki pengetahuan tentang perbankan dan tentunya harus memiliki etika baik pula. Untuk itu, ada dasar-dasar dalam etika perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan bank syariah seperti :

¹¹ Septiana Dwi Exmawati, *Op.Cit.*, h. 22-26

- 1) Transaksi harus dilayani dengan cepat, cermat, tepat dan akurat. Maksudnya adalah waktu pelayanan kepada nasabah tidak terlalu lamadan tidak membiarkan nasabah terlalu lama mengantri untuk dilayani, pelayanan yang diberikan haruslah teliti dan harus sesuai dengan standar pelayanan serta pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah.
- 2) Karyawan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah dalam melakukan transaksi.
- 3) Karyawan bank syariah juga wajib menguasai sistem dan prosedur pelayanan.
- 4) Jika ada nasabah yang mengadukan keluhan, maka karyawan bank syariah harus tanggap untuk menyelesaikan masalah yang dialami oleh nasabah.
- 5) Menciptakan hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan bank syariah serta dengan nasabah.
- 6) Diharapkan karyawan bank syariah harus berlaku sopan, ramah dan selalu sigap dalam membantu nasabah.
- 7) Harus menjaga perasaan agar nasabah merasa tenang, aman dan nyaman ketika bertransaksi di bank syariah agar bank syariah dapat memperoleh kepercayaan nasabah.
- 8) Karyawan bank syariah harus selalu menunjukkan sikap yang menyenangkan kepada nasabah.

- 9) Penataan ruangan, peralatan serta lingkungan kantor yang memenuhi syarat.¹²

Al - Arif menyebutkan bahwa dalam melayani nasabah karyawan bank syariah harus bekerja sesuai dengan prosedur sehingga ketika nasabah datang ke bank syariah tersebut, nasabah merasa dihargai dan dihormati sehingga dapat menimbulkan suasana keakraban dan keharmonisan antara pihak bank syariah dengan nasabah.¹³

Karyawan bank syariah dituntut harus siap dalam melayani nasabah dalam kondisi apapun, berikut etika pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank syariah dalam memberikan pelayanan yang baik :

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah. Contohnya seperti : *Assalamu 'alaikum*, selamat pagi atau selamat siang.
- 2) Sesudah mengucapkan salam, segera mempersilahkan nasabah untuk duduk memberitahukan nasabah agar sabar menunggu antrian giliran dilayani.
- 3) Bertanya tentang apa saja keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut dalam melayani serta membiasakan untuk mengatakan tolong atau maaf saat meminta nasabah untuk mengisi formulir atau menunggu sebentar.
- 4) Karyawan bank syariah hendaknya mengucapkan terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau ketika nasabah selesai bertransaksi.

¹² Zainatun Mastura, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)", Skripsi, FEBI UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018, h. 13-14.

¹³ Al-Arif, Muhammad Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2010), h. 169.

e. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Pelayanan nasabah yang perlu dikuasai oleh seorang karyawan sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah beragam. Ciri-ciri pelayanan yang baik, antara lain :

1) Sarana *Physic*

Sarana *pyhsic* terdiri dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Karyawan bank harus bersikap baik, ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan bank yang melayani nasabah tersebut.

2) Tanggung Jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan bank haruslah mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai. Nasabah akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari karyawan bank tersebut. Apabila ada nasabah yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi bank.

3) Responsif

Seorang karyawan bank harus mampu melayani secara cepat dan tepat dalam melayani nasabah. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur layanan yang ditetapkan bank dan jangan membuat kesalahan (sesuai prosedur bank dan keinginan nasabah).

4) Komunikatif

Mampu berkomunikasi artinya karyawan bank harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan dimengerti sehingga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas dan tidak timbul salah paham.

5) Keamanan

Karyawan bank harus dapat memberikan jaminan setiap transaksi dan menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat diujung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang.

6) Kecakapan

Untuk menjadi karyawan bank yang khusus melayani nasabah. Karyawan harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu.

7) Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.

8) Kredibilitas

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Apabila

pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut.

9) Keramahan

Karyawan bank harus dapat menunjukkan keramahan dan keakraban kepada nasabah agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan bank.

10) Hubungan

Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya. Sehingga apabila nasabah ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu haruslah dapat berbicara langsung dengan karyawan bank yang bersangkutan.¹⁴

f. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Agama Islam mengurus semua hal dalam kehidupan manusia di berbagai bidang, baik urusan ritual dan urusan dunia seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, makanan dan semua aspek kehidupan lainnya. Islam adalah agama yang mampu menyeimbangkan antara dunia dan akhirat, antara *Hablumminallah* (hubungan dengan Allah) dan *Hablumminannas* (hubungan antara sesama manusia).

Islam juga mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberi pelayanan merupakan jiwa dalam bisnis syariah. Alquran memerintahkan dengan sangat ekspektif agar kamu muslim bersifat lembut dan

¹⁴Septiana Dwi Exmawati, *Op.Cit.*, h. 22-26

sopaan santun manakah berbicara dan melayani pelanggan. Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.

Al-Quran surat Ali Imran ayat 159 menjelaskan:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya". (QS. 3: 159)¹⁵

Maksud ayat diatas adalah bahwa setiap manusia dituntun untuk berlaku lemah lembut terhadap orang lain. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahlembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan sikap keras hati dan harus memiliki kesabaran agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.¹⁶

¹⁵Hera Afrillia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh)", Skripsi, FEBI UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018, h. 25.

¹⁶ Dinni Fadhila, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Kepuasan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pondok Indah", Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017, h. 19.

3. Keunggulan Produk Pembiayaan Akad Murabahah

a. Pengertian Keunggulan Produk

Song dan Parry dikutip dalam Maylina dan Mulazid menyatakan bahwa keunggulan produk merupakan suatu kemampuan atau kelebihan suatu produk yang tidak dimiliki oleh produk pesaing yang berguna untuk memberikan manfaat kepada para penggunanya. Suatu produk bisa dikatakan unggul jika dinilai dari kualitas produk, keunikan produk, kegunaan serta manfaat dari produk tersebut.¹⁷

Menurut Kotler produk adalah setiap tawaran yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan. Jenis-jenis produk yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Barang: barang-barang fisik merupakan bagian yang terbesar dari produksi dan usaha pemasaran seperti bahan makanan, komoditas, pakaian dan perumahan merupakan bagian paling penting bagi kebersihan perekonomian. Dalam konteks Perbankan Syariah barang itu bisa berupa : meja, kursi, seragam, telepon, komputer.
- 2) Jasa : jasa dalam kehidupan saat ini sangat meningkat proposinya seiring dengan perekonomian yang semakin berkembang. Jasa dalam Perbankan Syariah itu berupa Produk. Produk dalam bank ini bermacam-macam. Misalnya dalam produk pembiayaan ada produk *bi Tsaman 'Ajil (BBA), Murabahah, dan Mudharabah*.

Dari kedua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian keunggulan produk yaitu suatu produk yang ditawarkan kepada nasabah yang

¹⁷ Deti Maylina dan Ade Sofyan Mulazid, "Op, Cit h. 94.

memiliki kualitas tinggi, unik serta berbeda dari produk lainnya sehingga banyak diminati oleh nasabah atau konsumen.

b. Dimensi Kualitas Produk

Menurut Tjiptono Dimensi kualitas produk meliputi

- 1) Kinerja (*performance*), yaitu karakteristik operasi pokok dari produk ini yang dibeli. Misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi.
- 2) Keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap. Misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti AC, *sound system* dan *powersteering*.
- 3) Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai. Misalnya mobil tidak sering macet.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar keamanan dan emisi terpenuhi, seperti roda untuk truck tentunya harus lebih besar daripada mobil sedan.
- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan mobil.

6) Estetika (*asthetic*), yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.

Misalnya bentuk fisik mobil yang menarik, model atau desain yang artistik.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa indikator-indikator tersebut merupakan suatu hasil yang penting dalam mempengaruhi sukses tidaknya suatu produk yang berdampak pada kinerja pemasaran. Dalam dunia perbankan syariah suatu produk tersebut dikatakan sukses atau tidaknya itu tergantung terhadap marketing, selama marketing tidak bekerja otomatis produk tersebut tidak akan jalan, akan tetapi apabila marketing bekerja dengan giat maka produk tersebut akan unggul dan sukses.¹⁸

c. Pengertian Pembiayaan Akad Murabahah

Murabahah dalam kitab lisan Al-Arab berasal dari kata al-ribah artinya beruntung atau memberikan keuntungan. Murabahah berarti suatu akad jual beli barang dimana penjual menyebutkan harga beli barang kepada pembeli kemudian mensyaratkan laba atau keuntungan (*margin*) dalam jumlah tertentu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Undang-undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah mendefinisikan murabahah adalah sebagai akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembelinya membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati.

Pembiayaan prinsip jual beli (*murabahah*) pada dasarnya sama dengan kredit pembiayaan sistem bunga yang dioperasikan oleh bank konvensional. Namun antara pembiayaan sistem kredit dengan pembiayaan murabahah terletak

¹⁸ Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Penerbit Andy, 2015, h. 25.

perbedaan yang sangat esensial. Perbedaan itu terlihat pada sistem bunga dan prinsip keuntungan jual beli yang sudah disepakati bersama untuk pembiayaan murabahah. Menurut hukum islam, bank syariah dalam operasionalnya tetap diperbolehkan mengambil keuntungan atau *ujrah* (ongkos) dalam segala bentuk pembiayaan atau jasa akan tetapi dalam mengambil *ujrah* bank syariah tidak diperkenankan menggunakan sistem bunga, maka ditetapkanlah prinsip bagi hasil yang menyeluruh pada semua produk pembiayaan bank syariah sebagai pengganti dari sistem bunga. Sistem ekonomi islam, disamping mencari keuntungan juga mempunyai misi luhur yaitu tolong-menolong (*ta-awun*) diantara sesama. Misi ini didasarkan rasa persaudaraan di antara sesama manusia (*ukhuwah islamiyah*).¹⁹

Transaksi murabahah di perbankan syariah dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

1) Murabahah tanpa pesanan

Murabahah tanpa pesanan maksudnya yaitu ada pesan atau tidak, ada yang beli atau tidak, bank syariah menyediakan barang dagangannya. Penyediaan barang pada murabahah ini tidak terpengaruh atau terkait langsung dengan atau tidaknya pesanan atau pembeli. Murabahah tanpa pesanan tidak peduli ada yang pesan atau tidak ada, ada yang beli atau tidak, bank syariah akan tetap menyediakan barang dagangannya.

2) Murabahah berdasarkan pesanan

Bank syariah baru melakukan transaksi murabahah apabila ada nasabah yang memesan barang sehingga penyediaan barang baru dilakukan jika ada

¹⁹ Mirawati, "Pembiayaan Murabahah: Analisis Persepsi Nasabah", Jurnal Vol.III Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, 2017, h. 4.

pesanan. Kedua belah pihak akan mengakhiri penjualan setelah kepemilikan aset pindah ke nasabah. Mengutip *accounting and auditing organization for islamic financial institution* dan pandangan Adiwarmanto Karim, dalam murabahah si penjual boleh meminta pembayaran haamish ghadiyah, yakni uang tanda jadi ketika terjadi ijab kabul. Hal ini menunjukkan bukti keseriusan si pembeli.²⁰

Adapun produk pembiayaan yang menggunakan akad murabahah pada bank sumut syariah yaitu Pembelian Ruko & Rukan, Pembelian Rumah Subsidi, Pembelian Rumah Umum, Pembiayaan berkelompok, Pembiayaan Kendaraan, Pembiayaan Pensiun, Modal Kerja Konstruksi Perumahan dan Murabahah Investasi.²¹

d. Rukun dan Syarat Produk Murabahah

1) Rukun Murabahah:

- a) *Ba'i* (penjual)
- b) *Masytari* (pembeli)
- c) *Mabi'* (barang yang diperjual belikan)
- d) *Tsaman* (harga barang)
- e) *Ijab qobul* (pernyataan serah terima).

2) Syarat Murabahah

- a) Syarat yang berakad cakup hukum dan tidak dalam keadaan terpaksa.
- b) Barang yang diperjual belikan tidak termasuk barang haram dan jenis maupun jumlahnya jelas.

²⁰*Ibid*, h. 5

²¹[https://www.banksumut.co.id/Pembiayaan Unit syariah](https://www.banksumut.co.id/Pembiayaan%20Unit%20syariah).(diakses pada tanggal 28 Maret 2021 pukul :19.29)

- c) Harga barang harus dinyatakan secara transparan (harga pokok dan komponen keuntungan) dan cara pembayarannya disebutkan dengan jelas.
- d) Pernyataan serah terima harus jelas dengan menyebutkan secara spesifik pihak-pihak yang berakad.

e. Dasar Hukum *Murabahah*

Setiap pembiayaan yang dilakukan oleh bank syariah tentunya mempunyai suatu dasar yang kuat untuk dapat melaksanakan hal tersebut. Pada umumnya Pembiayaan *murabahah* dasar yang digunakan berasal dari surat-surat dalam kitab suci Al-Qur'an, Al-Hadis dan Fatwa MUI yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional.

Dasar hukum pelaksanaan *murabahah* dalam sumber utama hukum Islam adalah sebagai berikut:

Surat Al-Baqarah Ayat 275 :

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: Dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.

Serta terdapat dalam Surat An-Nisaa' ayat 29 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan

janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.²²

f. Tujuan dan Manfaat Pembiayaan Murabahah

Ada dua tujuan dan manfaat dari pembiayaan *murabahah* yaitu bagi nasabah dan bagi bank. Adapun kepada tujuan dan manfaat dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Bagi Bank

Manfaat pembiayaan *murabahah* bagi bank adalah sebagai salah satu bentuk penyaluran dana untuk memperoleh pendapatan dalam bentuk *margin* (keuntungan).

2) Bagi Nasabah

Manfaat bagi nasabah sebagai penerima fasilitas adalah salah satu cara untuk memperoleh barang tertentu melalui pembiayaan dari bank. Nasabah dapat mengangsur pembayaran dengan jumlah angsuran yang tidak akan berubah selama masa perjanjian.²³

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Banyak pakar yang mendefinisikan kepuasan nasabah berdasarkan perspektifnya masing-masing. Meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan nasabah, namun pada intinya

²² Agus Hidayatulloh, *Al-Qur'an Transliterasi Per Kata dan Terjemahan Perkata*, Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2012, h. 47.

²³ Ika Trisnawati Alawiyah, *Konsep Produk Murabahah Dalam Perspektif Ekonomi Syariah*, Jurnal Mahkamah : Kajian Ilmu Hukum Dan Hukum Islam Vol 1, 2016, h. 8-10

mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan nasabah. Berikut ini pengertian kepuasan nasabah menurut para ahli antara lain :

- 1) Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka nasabah akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka nasabah amat sangat puas atau senang.
- 2) Menurut Zeithaml dan Bitner menyatakan bahwa secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dan persepsi atau kinerja yang dirasakan (*perceived performance*).
- 3) Juran menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan nasabah dan bebas dari kekurangan.
- 4) Crow et., all. menyatakan bahwa kepuasan berasal dari bahasa latin “satis”, yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan.
- 5) Solomon menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah suatu perasaan keseluruhan nasabah mengenai produk atau jasa yang dibeli oleh nasabah.

- 6) Engel et.al., menyatakan bahwa konsumen merupakan evaluasi beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melebihi harapan dari konsumen, sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.²⁴

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, maka yang dimaksud dengan kepuasan nasabah adalah perasaan seseorang baik itu senang atau kecewa yang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh nasabah. Jika barang dan jasa yang dibeli oleh nasabah sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah tersebut akan puas, begitupun juga sebaliknya.

b. Tingkat Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller bahwa hubungan antara kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah tidaklah proposional. Misalkan kepuasan nasabah diberikan rating dari skala dari satu sampai dengan lima. Pada tingkat kepuasan nasabah yang terendah (tingkat satu), konsumen mungkin akan meninggalkan perusahaan dan juga mungkin mengatakan hal-hal yang jelek mengenai perusahaan. Pada tingkat kedua sampai empat, nasabah merasa sedikit puas tetapi masih mudah untuk berpindah ketika penawaran lebih baik datang. Pada tingkat kelima, nasabah sangat mungkin membeli ulang dan juga mengatakan hal-hal baik mengenai perusahaan. Kepuasan tinggi atau kebahagiaan menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan, bukan hanya preferensi nasional.

²⁴ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung : Alfabeta , 2020),h. 196-197.

Nasabah yang memiliki kepuasan yang tinggi biasanya akan setia lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk yang ada, berbicara baik mengenai perusahaan dan produk mereka, jarang memperhatikan merk pesaing dan tidak sensitif terhadap harga, menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan dan lebih mudah mempertahankan mereka dibandingkan mencari nasabah baru karena transaksinya bersifat rutin.

Griffin juga berpendapat bahwa sukses tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan nasabah yang loyal sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam menciptakan nilai, dan secara terus menerus berupaya untuk memperbaikinya. Sebaliknya, antara tingkat harapan dengan yang dirasakan nasabah, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dialami oleh nasabah.²⁵

c. Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Strategi kepuasan nasabah menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut nasabah suatu perusahaan. Kepuasan nasabah merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra menyatakan ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan nasabah:

1) Strategi *Relationship Marketing*

Strategi ini menjelaskan dimana sebuah transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan

²⁵ Ibid,h.199

selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan dengan konsumen secara terus-menerus yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan nasabah sehingga terjadi bisnis ulang.

2) Strategi *Superior Customer service*

Strategi ini menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Hal ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih agar dapat terciptanya suatu pelayanan yang superior.

3) Strategi *Unconditional Guarantees atau Extraordinary Guarantees*

Strategi ini menjelaskan berkomitmen untuk memberikan kepuasan kepada nasabah yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme. Penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para pegawai untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.²⁶

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Strategi pemasaran yang diperlukan perusahaan untuk memberikan kepuasan nasabah. Menurut Fandy Tiptono dan Gregorius Candra bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah sebagai berikut:

1. Produk

Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan nasabah. Produk dapat menciptakan kepuasan nasabah. Dasar penilaian terhadap pelayanan produk ini meliputi : jenis produk, mutu atau kualitas produk dan persediaan produk.

²⁶*Ibid*,h. 201

2. Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.

3. Promosi

Dasar penilaian promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut kepada nasabah. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.

4. Lokasi

Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan nasabah. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.

5. Pelayanan Karyawan

Pelayanan Karyawan merupakan suatu kegiatan yang diberikan karyawan kepada nasabah dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dalam usaha untuk memuaskan nasabah. Dasar penilaian dalam hal ini meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan.

6. Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan

dengan nasabah. Dasar penilaian ini meliputi barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.

7. Suasana

Suasana merupakan salah satu faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka nasabah akan mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penelitian ini meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.²⁷

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu pada penelitian ini diambil berdasarkan kemiripan dengan judul penelitian ini dilihat dari variabel-variabel yang ada pada penelitian terdahulu dengan variabel-variabel yang ada pada penelitian ini. Namun terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini antara lain.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Septiana Dwi Exmawati (2014)	Pengaruh Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank	Variabel Pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap nasabah, Variabel Keunggulan	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas	Perbedaan Penelitian terdahulu dengan penelitian saya yaitu Penelitian terdahulu meneliti di Bank Muamalat

²⁷Ibid,h. 206

		Muamalat Tulungagung	Produk (X2) berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) pada bank Muamalat Tulungagung.	mengenai Pengaruh Pelayanan, Keunggulan produk yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Tulungagung pada tahun 2014. Sedangkan Penelitian ini dilakukan di PT.Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan pada tahun 2021
2	Miming Okta NurAini (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah KCP Ponorogo	Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Variabel Keunggulan Produk (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah(Y) di BRI Syariah KCP Ponorogo.	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai Pengaruh Pelayanan, Keunggulan produk yang berpengaruh	Perbedaan Penelitian terdahulu dengan penelitian saya yaitu Penelitian terdahulu meneliti di BRI Syariah KCP Ponorogo pada tahun 2018. Sedangkan Penelitian ini dilakukan di PT.Bank Sumut Syariah KCPSy Kota

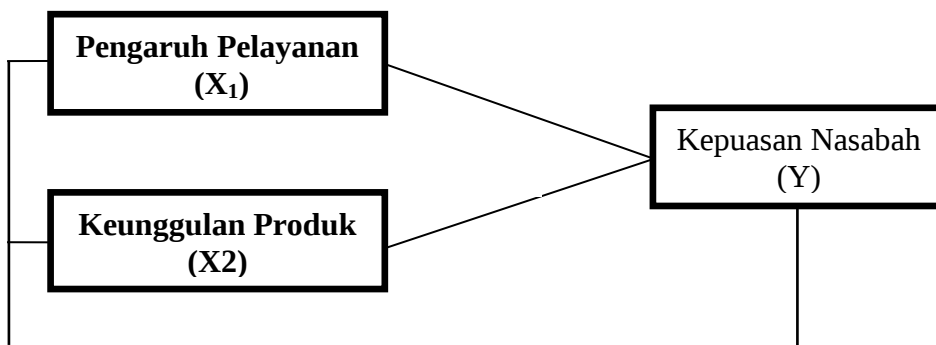
				terhadap kepuasan nasabah	Baru Medan Marelan pada tahun 2021
3	Mila Sufiati (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh	Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Variabel Kualitas Produk (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai Pengaruh Pelayanan, Keunggulan produk yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Perbedaan Penelitian terdahulu dengan penelitian saya yaitu Penelitian terdahulu meneliti di Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh pada tahun 2019. Sedangkan Penelitian ini dilakukan di PT.Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan pada tahun 2021

Sumber data diolah, 2021

C. Kerangka Berfikir

Adapun kerangka penelitian pengaruh pelayanan dan keunggulan produk pembiayaan akad pembiayaan murabahah terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان yaitu :

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber: Data diolah, 2021

D. Hipotesis

Sesuai variabel-variabel yang diteliti pada penelitian ini maka penulis memberikan hipotesis sebagai berikut :

- Ho : Tidak ada pengaruh antara Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان
- Ha : Ada pengaruh antara Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan nasabah pada PT.Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان